



Estimado Cliente:

Ponemos a su disposición los canales por los cuales puede presentar un reclamo:

La buena atención a nuestros clientes, así como la calidad de los servicios prestados son una preocupación constante en nuestra institución.

En caso de consultas o reclamos le sugerimos que en primera instancia, trate de evacuarlos con su oficial de Cuentas o de resolver el tema directamente con el funcionario que le prestó el servicio, ya que esta es la instancia natural ante dudas o desacuerdos.

Si el reclamo no fue solucionado en forma inmediata a su satisfacción, contará con la posibilidad de efectuar un reclamo formal de acuerdo al procedimiento que se describe a continuación:

Si lo efectúa en nuestras oficinas:

- Acérquese a Atención al Cliente en Recepción.
- El personal designado, registrará los datos necesarios en nuestro sistema "Atención de Reclamos", a través de una solicitud en formato electrónico.
- Se le entregará un ejemplar de su reclamo, previa firma de conformidad del registro efectuado. En el mismo constará su número de reclamo.
- Exija siempre la entrega de su ejemplar, ya que será el único documento probatorio de su presentación formal.

Si lo efectúa a través de nuestra Página Web:

- Ingrese a nuestra dirección electrónica www.leumi.com.uy sección "servicio al cliente".
- Allí seleccione la opción "Sugerencias o Reclamos" y luego ingrese en "Formulario". Encontrará un email en el cual usted deberá consignar en la referencia su nombre completo y número de cuenta. Luego deberá explicar en forma clara su reclamo e indicar a qué email efectuaremos el acuse de recibo informándole su número de reclamo. En caso de no contar con e-mail, el mismo estará a su disposición en nuestras oficinas.

Si lo efectúa telefónicamente:

- Podrá comunicarse con nosotros a través del + 5982 6285838 interno 148
- Para registrar su reclamo la operadora le solicitará los datos necesarios.
- Registrada la información, le proporcionará el número de reclamo (como constancia del mismo)

LEUMI (LATIN AMERICA)

MEMBER OF BANK LEUMI LE ISRAEL GROUP

World Trade Center, Luis A. de Herrera 1248, Torre A, Piso 10 Montevideo, Uruguay.
Tel.: +5982 6285838. Fax: +5982 6229033 E-mail: recepcion@leumi.com.uy



Procedimiento de Respuesta

- Leumi dispondrá de un plazo no mayor a quince días corridos para darle respuesta escrita. Si el reclamo se resuelve a su favor dentro de un plazo de dos días hábiles, Leumi podrá no emitir respuesta escrita de la misma.
- Si la respuesta no le es satisfactoria, usted tiene el derecho de presentar su reclamo ante el Banco Central del Uruguay www.bcu.com.uy
- **Importante:** El plazo de respuesta podrá prorrogarse por única vez por otros quince días corridos, siempre que la naturaleza del reclamo así lo amerite. En este último caso usted será debidamente notificado por escrito con la información de los motivos. En caso que para poder investigar su reclamo se deba requerir la intervención de instituciones del exterior, Leumi podrá prorrogar el segundo plazo de respuesta más allá de quince días corridos, debiendo informar a Usted la fecha estimada de resolución.

Esta institución se encuentra supervisada por el Banco Central del Uruguay, por más información se puede acceder a www.bcu.gub.uy.

LEUMI (LATIN AMERICA)

MEMBER OF BANK LEUMI LE ISRAEL GROUP

World Trade Center, Luis A. de Herrera 1248, Torre A, Piso 10 Montevideo, Uruguay.
Tel.: +5982 6285838. Fax: +5982 6229033 E-mail: recepcion@leumi.com.uy
